

Mendix プラットフォーム

製品固有保守サービス条項

本 Mendix プラットフォーム製品固有の保守サービス条項(以下「Mendix 保守条項」という。)は SISW 一般保守サービス条項を補足するものであり、「MX」としてオーダーフォームに特定された製品(以下「Mendix プラットフォーム製品」という。)のみに適用されます。本 Mendix 保守条項は、SISW 一般保守サービス条項、EULA 及びその他の適用される補足条項と共に、両当事者間の契約(以下「本契約」という。)を形成します。

1. **定義** 本条項で用いられる用語は、本契約に定義されているのと同じ意味を有します。以下に追加の定義は、本 Mendix 保守条項に適用されます。
 - (a) 「インシデントレポート」とは、Mendix プラットフォームに関するお客様からの問い合わせを意味します。
 - (b) 「Mendix Support Portal」とは、Mendix プラットフォーム向けのオンラインサポートリソースであり、<https://support.mendix.com/>からアクセス可能です。
 - (c) 「電話サポート窓口」とは、お客様がサポート関連の任意の質問を直接伝達できるように、お客様に対して提供される電話サポートです。
 - (d) 「システム可用性」とは、Mendix 保守条項のセクション 5.3.a)の定義に基づき、特定の暦月内にクラウドサービスがお客様から利用可能だった合計時間の割合を指します。
 - (e) 「階層別サポート」とは、本 Mendix 保守条項に基づき提供されるマルチレベルの保守サービスを意味しません。
2. **サポートプロセス** 他の URL から参照できる他のオンライン又はホットラインサポートサービスの連絡先と関係なく、Mendix プラットフォーム製品に関連する保守サービスに関する連絡先チャネルは、Mendix サポートポータルに記載されているものに限定されます。ここには、電話サポート窓口の電話番号も記載されています。インシデントレポートを報告する際には、Mendix サポートポータルでチケットを送信する必要があります。Mendix サポートポータルには、作成されたチケットの進捗とステータスに関するすべての情報が記載されています。Mendix サポートポータルで重大なインシデントを報告した場合、その後に電話サポート窓口で電話して、チケットの処理中に使用する最善の連絡手段を直ちに決定する必要があります。
3. **階層別サポート** お客様は、お客様が購入した Mendix プラットフォームサブスクリプションのタイプに対応する階層別サポートレベルに応じて、保守サービスを受けることができます。これは、該当するオーダーフォームに「プロ」又は「エンタープライズ」レベルとして記載されています。各階層別サポートレベルでは、以下に示す異なるレベルのサービスが利用可能です。SISW のすべての保守サービスには、アプリケーションのサポートは含まれていません。
- 3.1 **プロレベル** お客様は SISW 一般保守サービス条項に明記する保守サービスを受けられます。また、以下の変更と追加サービスが適用されます。
 - (a) **重大度への対応の取り組み** SISW は、保守サービスを先着順で速やかに提供するために、商業的に合理的な努力を払うものとします。インシデントレポートは、重大性と複雑性に基づいてエスカレートされます。お客様は、最初に以下の重要度クラスに基づいて、各インシデントレポートを分類します。優先度クラスがお客様によって特定されていない場合、レポートは「中」と見做されます。優先度クラスについては、最終的には SISW の単独の裁量により決定されます。

影響:

- (i) 高: お客様の業務に大きな影響を及ぼす高優先度の本番環境インシデントで、(ほぼ)すべてのユーザーに影響するもの
- (ii) 中: お客様の業務に中程度の影響を及ぼす本番環境インシデントで、ユーザーのあるグループに影響するもの
- (iii) 低: お客様の業務に影響を及ぼさない軽微な(本番環境)インシデント

緊急度:

- (i) 高: 運用機能に重大な障害がある
- (ii) 中: 運用機能に限定的な障害がある
- (iii) 低: 運用機能にまったく或いはほとんど障害がない

緊急度	影響		
	高	中	低
高	重大	高	中
中	高	中	低
低	中	低	低

- (b) **サポート時間** サポートポータル及び/又は電話サポート窓口を通じたサポートは、「サポート時間」の間のみ提供されます。これは、お客様の所在地のゾーンを担当する Mendix サポートセンターの通常の営業時間を意味します。営業時間は、月曜から金曜まで(祝日を除く)の現地時間 8時から 18時までです。本契約において、「現地時間」とは、下の表に示すように、お客様の所在地のゾーンを担当する Mendix サポートセンターの所在地のタイムゾーンを意味します。Mendix サポートセンターは、所在地の祝日には休業となります。

サポートセンターの所在地	担当地域	タイムゾーン
南アフリカ共和国	南アフリカ共和国	SAST(南アフリカ標準時)
英国	英国	GMT(グリニッジ標準時)
米国	北米・中南米	EST(東部標準時)
オランダ	上記以外の地域	CET(中央ヨーロッパ標準時)

- (c) **インシデントレポートの目標応答時間** SISW は、レポート分類に従って、以下の時間内にインシデントレポートに対して最初の応答を提供するために商業的に合理的な努力を払うものとします。

優先度クラス	応答時間	解決時間
重大	<2 営業時間	<8 営業時間
高	<8 営業時間	翌営業日
中	翌営業日	SISW の裁量で決定
低	SISW の裁量で決定	SISW の裁量で決定

本契約において、「営業時間」及び「営業日」とは、本条の定義に従って、お客様の所在地のゾーンを担当する Mendix サポートセンターの通常の営業時間の間のみカウントされる時間数及び日数を指します。

3.2 エンタープライズレベル エンタープライズレベルのお客様は、プロレベルのすべてのサービスに加えて、以下の追加のサービスを受けることができます。

- (a) **サポート時間** サポートポータル及び/又は電話サポート窓口によるサポートは、あらゆる時間に(1日 24時間、週 7日、年 365日)提供されます。
- (b) **インシデントレポートの目標応答時間** SISW は、レポート分類に従って、以下の時間内にインシデントレポートに対して最初の応答を提供するために商業的に合理的な努力を払うものとします。

優先度クラス	応答時間	解決時間
重大	<1 時間	<4 時間
高	<2 営業時間	<8 営業時間
中	翌営業日	SISW の裁量で決定
低	翌営業日	SISW の裁量で決定

4. **旧バージョンの維持** SISW は Mendix プラットフォームの旧バージョンを維持するいかなる義務も負わず、旧バージョンをお客様が使用できるように維持するようお客様が要求して SISW が同意した場合であっても、Mendix プラットフォームの旧バージョンの維持に関するお客様からのその後の要求に同意することを SISW に義務付ける取引過程が両当事者間に確立されたとは見做されません。

5. **クラウドサービス環境の保守、サポート、及び可用性**

5.1. **クラウドサービス** Mendix プラットフォーム補足条項に規定されているとおり、Mendix プラットフォームは、デフォルトではオブジェクトコード形式のソフトウェアとクラウドサービスの組み合わせで提供されます。本条の条項は、Mendix プラットフォーム製品の一部であるクラウドサービスのみ適用されます。

5.2. **環境と更新** お客様は、クラウドサービスがマルチユーザー環境で提供される可能性があり、お客様を含む特定の購入者に対するクラウドサービスの提供を個別に管理する義務を SISW が負わないことに同意します。クラウドサービスに使用されるソフトウェアの更新は、SISW の裁量に基づいて、通知と共に、或いは通知なしに行われ、お客様はクラウドサービスの更新されたバージョンにアクセスするために追加料金を請求されることはありません。

5.3. **システム可用性指標と請求金額** SISW が、本 Mendix 保守条項の下での Mendix プラットフォームに関する義務を履行しなかった場合、お客様は本条に規定されている救済措置を受ける権利を有します。お客様に提供される救済は、SISW が本条項の下で義務の履行を怠ったことに関して、お客様の利用できる唯一かつ排他的な救済です。請求は、信義に従い誠実に、SISW がシステム可用性指標を満たさなかった当該暦月末より 30 日以内にサポートケースを提出することによって行われる必要があります。指定された期間内にお客様によって提出されなかった請求は、SISW によって拒否される場合があります。この場合、SISW は、その請求に関連する Mendix プラットフォームのシステム可用性指標の未達成に関して、以後一切の責任を負わないものとします。

a) **システム可用性指標**

$$\text{System Availability (expressed in \%)} = \frac{\text{Uptime (in seconds) during a calendar month}}{\text{Total Time (in seconds) during a calendar month}}$$

システム可用性指標が達成されたと見做されるのは、該当するサービス提供が利用可能であった時間が、(i)エンタープライズレベル導入の場合は 99.95%、又は(ii)プロレベル導入の場合は 95%に達した場合です。SISW が Mendix プラットフォームのシステム可用性指標を 1 暦月内に 3 回以上達成できなかった場合、お客様は違約金なしに本契約を終了でき、支払い済み料金のうちサブスクリプションの残存期間に対応する割合の払い戻しを受けることができます。

ダウンタイム	以下で定義される除外されるダウンタイムを除き、暦月内で Mendix プラットフォームが利用できなかったすべての時間
除外されるダウンタイム	暦月内のダウンタイムのうち、以下に起因するものすべて (i) 定期保守期間内の予定されたダウンタイム (ii) その他の予定されたダウンタイムで、実施より 24 時間以上前にお客様に通知されたもの、又は (iii) 合理的な注意を払ったとしても避けることができなかった予測不能な事象など、SISW の合理的な支配を超えた要因によって生じる利用不可能性
定期保守期間	本 Mendix 保守条項の規定に基づいて、クラウドサービスの保守又はアップグレードのために SISW がダウンタイムを予定する可能性がある定期的な期間
予定されたダウンタイム	本 Mendix 保守条項の 5.3.b)「保守期間」の規定に基づいて SISW によって予定されるサービス提供のダウンタイム

合計時間	除外されるダウンタイムを除く暦月内の全時間
アップタイム	サービス提供がプロダクション用途に利用可能であった暦月内のすべての時間

- b) **保守期間** Mendix プラットフォームのスムーズな動作を維持するため、更新や修正が定期的にリリースされています。クラウドサービスに対する保守作業が必要な場合には、2 週間以上前にお客様に通知されます。お客様のアプリケーションが本番稼動しているクラウドサービスに対して、お客様のアプリケーションの可用性に影響する保守作業を実行する必要がある場合、SISW は、保守作業の実施日程について、お客様と協議の上相互に合意します。緊急のセキュリティ更新や、本番環境の重大な問題或いは重大なセキュリティ脅威を引き起こしている問題に対処する必要がある場合、SISW の裁量により例外が設けられることがあります。このような通知された保守作業は、システム可用性の判定にあたっては予定されたダウンタイムと見做されます。
- c) **回復時間及び回復ポイント目標** SISW は、Mendix プラットフォーム資格に対して以下に示す回復ポイント目標(以下「RPO」という。)及び回復時間目標(以下「RTO」という。)を提供しています。

	プロレベル	エンタープライズレベル
クラウド v3 RPO 標準バックアップ	標準バックアップ - 夜間	標準バックアップ - 夜間
クラウド v3 RPO リアルタイムバックアップ	15 分	15 分
クラウド v3 RTO	8 サポート時間	4 時間
クラウド v4 RPO デフォルト (標準バックアップに加えて)	最大 15 分 (最大 72 時間利用可能)	最大 15 分 (最大 72 時間利用可能)
クラウド v4 RTO デフォルト	4 サポート時間	4 サポート時間
クラウド v4 RTO フォールバック環境及び水平スケーリング有効	該当なし	該当なし

- d) **標準バックアップ** SISW が提供するクラウドサービスを通じて Mendix プラットフォームに保存されたすべてのお客様データ及びアプリケーションモデルに対して、テスト、受け入れ、本番環境では 1 日 1 回のバックアップが行われ(以下「標準バックアップ」という。)、二次データセンターに保存されます。標準バックアップは、クラウドポータルを通じて利用でき、以下のように実行されます。
- ・ 夜間バックアップ: 最長 2 週間の履歴(バックアップ実行の前日を起点とします。)
 - ・ 日曜バックアップ: 最長 3 箇月の履歴(バックアップ実行の前日を起点とします。)
 - ・ 月次バックアップ(毎月第 1 日曜日): 最長 1 年の履歴(バックアップ実行の前日を起点とします。)
- バックアップの使用とテストに関する内部プロトコルの作成はお客様の責任となります。